

ボランティアセンターの地域福祉活動の支援に関する現状と課題

石 井 祐理子

I はじめに

1. 本研究の背景と問題意識

社会福祉協議会（以下「社協」）の一事業として位置付けられているボランティアセンター（以下「社協ボランティアセンター」）は、その社協の枠組みの中で業務を展開している。

ゆえに、社会福祉分野のボランティア活動を中心に支援しているが、中には社会福祉分野以外のボランティアや NPO への支援を行っている社協ボランティアセンターも少なくない¹⁾。

つまり、社協ボランティアセンターは、社協の理念である地域福祉活動の支援に向けて有益に機能するために、社協の他の事業との連携しながら事業が展開されていくことが望ましい。近年の自然災害による被災地への支援では、被災地域の住民同士の助け合いだけでは復旧作業は追いつかず、地域内外からのボランティアによる支援に大きな期待が寄せられているが、その際には、社協ボランティアセンターが災害ボランティアセンターとして、地域住民の生活復旧の根幹を支える役割を果たすこととなる。すなわち、災害等の緊急時にも地域住民の生活を第一に念頭に置いたボランティアコーディネーションを実施できることが、社協ボランティアセンターのストロングポイントである。そのため社協と様々な NPO 等とが連携する際には、社協ボランティアセンターが両者の状況をよく把握しているため、その橋渡し役になることが期待されている。

ところで、昨今の地域社会においては、高齢者や障害者、児童に対する虐待、独居高齢者や社会的弱者の社会からの孤立、地縁型組織の脆弱化等、単純な福祉サービスでは解決しがたい問題が山積している。社協本来の役割である地域福祉活動を推進していくためには、社協職員をはじめ社会保障や医療、保健等の関係機関の専門職員のみならず、問題解決の担い手となる

地域住民を確保することが重要であるが、現状は担い手の高齢化や新たな担い手の不足等の理由により、非常に厳しいと言わざるを得ない。

そこで、筆者は、地域福祉活動の担い手を確保していく手法として、社協ボランティアセンターが地域で活動するボランティア（ボランティア・グループ）への働きかけを積極的に行い、自己の関心あるテーマに基づいて活動しているボランティア（ボランティア・グループ）に地域福祉活動への関心を寄せてもらい、その担い手へと変容させることが効果的ではないかと考えている。

この担い手養成の手法では、地域福祉活動におけるボランティア受入の仕組み（ボランティアマネジメント²⁾）が充実していることが必須条件となる。なぜならば、ボランティア（ボランティア・グループ）が地域福祉活動に参加した際に、不十分なボランティアマネジメントしかできなければ、そのボランティア（ボランティア・グループ）が、「また、活動に参加したい」という前向きな気持ちになることもなく、ともすれば、「二度と参加したくない」といった陰湿な状況を生み出す可能性も拭い切れないからである。それほど、ボランティアに対するマネジメントは重要なものであり、地域福祉活動を実施している地区福祉委員会等に対しては、その重要性について理解を求めていると考えなければならないと考えている。そして、筆者は地区福祉委員会に対してボランティアマネジメントの理解を求めていくのは、地域福祉活動とボランティア活動の双方を推進していく力を備え持つ、社協ボランティアセンターの大きな役割であると考えている。

そこで本論では、社協ボランティアセンターに寄せられるボランティア依頼の相談内容を整理、分析することを通して社協ボランティアセンターの地域福祉活動の支援の現状を把握し、その役割を十分に機能させるための、課題について検討していきたい。

2. 本研究の目的

本研究では、まず社協ボランティアセンターのボランティアコーディネーション事業におけるボランティア依頼相談への対応に焦点を当て、地域福祉活動への支援の実態を明らかにする。その現状をふまえた上で、ボランティア（ボランティア・グループ）が地域福祉活動の担い手と変容するためのアプローチについて考察し、地域福祉活動の担い手確保のための手法の構築に向けて、課題を明確化していくことを目的とする。さらには具体的な課題解決策にも言及していきたい。

3. 本研究の方法

筆者がボランティアセンター運営委員として関わっている吹田市社会福祉協議会ボランティアセンターの協力を得て、同センターにて対応した2004年から2010年の7年間のボランティア依頼内容（全571件）の記録から、社協ボランティアセンターの地域福祉活動支援の現状について検討した。具体的には、まず、吹田市社協ボランティアセンターの事務局に保管されている記録用紙を閲覧し、「依頼者」、「依頼内容」、「依頼内容への対応」の項目で分類化した。（【表－1】参照）この分類表は、社会福祉法人大阪ボランティア協会の事業報告書に掲載されている「ボランティアコーディネーション事業」報告の相談依頼内容の分類を参考にして、記録内容に応じて筆者が独自に作成した。

そして、それらの記録の中から、地域福祉活動においてボランティア（ボランティア・グループ）が参加する場面を抽出し、社協ボランティアセンターとしての地域福祉活動の支援の実際について分析した。こうして明らかにした7年間の実績を検証し、社協ボランティアセンターの地域福祉活動への支援について検討することを試みた。

社協ボランティアセンターは全国に約2,300カ所³あるが、その組織や事業運営は様々であり、そのためボランティア依頼の相談対応の状況も各センターで大きな差がある。

そこで、まず本研究で取り扱うデータを提供いただいた吹田市社会福祉協議会ボランティアセンターの概要について触れておきたい。

Ⅱ 吹田市社会福祉協議会ボランティアセンターについて

1. 相談対応の体制

吹田市社協ボランティアセンターは、吹田市社会福祉協議会の地域福祉課地域福祉第2係に属しており、現在専任職員がボランティアコーディネーターとして1名配置されている。

ボランティアセンターが取り組む事業は、ボランティア活動に関する①啓発及び情報の提供、②調査研究、③研修・訓練、④相談及び需給調整⁴、⑤登録あっせん事業、⑥その他目的達成するために必要な事業とされている。そしてボランティアコーディネーターはボランティアと協力して、①ボランティア活動に関する需給調整、②ボランティア活動に関する相談及び情報の提供、③センターの事務に関することを行う、と規定されている⁵。これらのボランティアセンター事業全般が円滑に運営できるよう、ボランティアセンター運営委員会が設置され、年間3回開催しボランティアセンターの事業計画、事業報告等について協議を行っている⁶。

ボランティアセンターの主たる事業は、ボランティアコーディネーションであり、日常的に専任職員とボランティアとの協働によって実施されている。吹田市では社協ボランティアセンターに登録しているボランティアグループが、任意加入でボランティア連絡会を構成しているが、その連絡会の中心メンバーがボランティア相談員と称して、ボランティアセンターのボランティアコーディネーション事業をボランティアとしてサポートしている。（【図－1】参照）

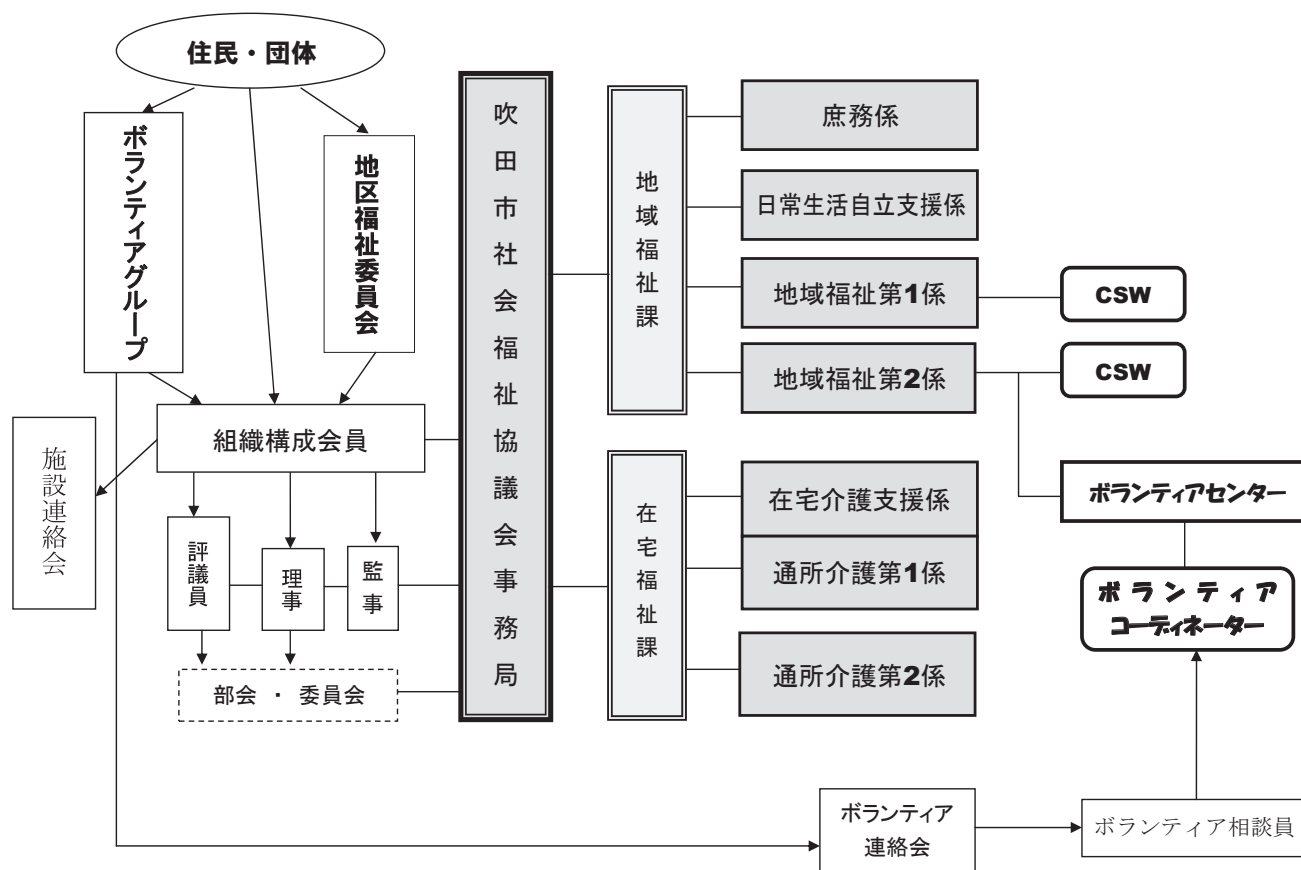
ボランティア相談員は、ボランティアコーディネーションの一連の過程の中で、主にインタークからマッチングに関する相談対応⁸を担っている。1人が1日のうち3時間（13時～16時）、吹田市社協ボランティアセンターの一室で、ボランティア相談に関する電話と訪問者への対応を行っている。現在10人のボランティア相談員が、各々の予定を調整して当番制で担当している。

2. ボランティア相談員とボランティアコーディネーター（専任職員）との協働

ボランティア相談員は、日頃は各人のボランティア

【表－1】 吹田市ボランティアセンター ボランティア依頼相談データ入力方法

内 容		区分Ⅰ	区分Ⅱ	
NO	受付番号	同一依頼者でも依頼内容が違えば別扱い		
依頼者	VC に相談の連絡を入れた	個人	本人	1
			親	2
			子	3
			親族（配偶者含む）	4
			吹田市社協 CSW	5
			福祉施設・団体職員	6
			吹田市社協以外の社協	7
			知人・隣人	8
			民生委員	9
			病院（医療機関）	10
			学校関係者	11
			その他	12
		団体	福祉施設	1
			病院	2
			行政	3
			学校	4
			保健所	5
			福祉団体	6
			社協	7
			その他	8
本 人	V の支援が必要な人、その状態	高齢	1 独居	1
		障害児・者	2 難病	2
		児童	3 怪我	3
		その他	4 障害（認知症）	4
			その他（対象集団など）	5
住 所	本人の住所、V の活動場所	市内	1	
		市外	2	
		不明	3	
内 容	V 依頼の内容	話し相手	1	
		遊び相手、保育	2	
		送迎	3	
		外出の付き添い	4	
		家事手伝い（片づけ、買い物、雑用）	5	
		レクリエーション指導・補助（日常）	6	
		行事手伝い（単発）	7	
		技術指導	8	
		点訳・音訳	9	
		その他	10	
対 応	どのように対応したのか	V 紹介	1 VC から個人 V を紹介	1
		他の VC につなぐ	2 VG から個人を紹介	2
		地区福祉委員会につなぐ	3 VG を紹介	3
		V 紹介せず	4 本人より取り下げ	4
		保留	5 断る	5
		他のサービスを紹介	6 V 見つからず	6
		行政につなぐ	7 本人より連絡待ち	7
		社協だよりで募集	8 V 探している	8
		不明	9	



【図－1】 吹田市社会福祉協議会 組織概略図

グループに所属しており、点訳、手話、施設訪問等その活動内容は様々である。そのため、ボランティア相談員は自分の活動に関する情報には強く、人脈や活動内容の事情等ボランティアコーディネーターよりも長けていることも多い。しかしながら、自分の活動分野以外の情報となると疎い場合も多くなり、ボランティアコーディネーターがサポートに入って相談対応をすることが必要となる場合がある。

また、相談対応に必要な面接技術、記録作成技術といった相談援助技術の専門性については、職員であれば一定のスキルを有しているが、ボランティア相談員の場合は各々の活動の経験値に頼ることとなり、ボランティア相談員間の差異が生じてしまう。そのため、ボランティアコーディネーターは、ボランティア相談員が対応困難な面接の際には代って対応したり、ボランティア相談員が作成した記録を補足することもある。

吹田市社協ボランティアセンターは、こうしてボランティアと専任職員によるボランティア活動の相談対

応における其々の強みを合わせ、弱みを補完し合いながら、協働体制の中で事業を展開している。

3. コーディネート会議の実施

吹田市社協ボランティアセンターでは、①職員と複数のボランティア相談員の相談対応の質を一定レベル確保する、②困難な相談内容に関して組織として責任ある対応を検討する、ことを目的として、コーディネート会議を毎月1回開催している。コーディネート会議には、専任ボランティアコーディネーター、全ボランティア相談員に加え、他機関でのボランティアコーディネーター経験者（筆者）がアドバイザーとして参加している。また、コーディネート会議には、ボランティアと地域との連携による問題解決や協働事業に向けた情報共有を含め、地区担当のコミュニティソーシャルワーカー（1名）である職員がスーパーバイザーとして参加している。

コーディネート会議では、前回からの約1ヵ月間にボランティアセンターに入ってきた「ボランティアレ

たい」という相談と、「ボランティアに来てほしい」という相談内容について参加者が共有する。相談内容は、全て所定の記録用紙に転記されており、それらのコピーが参加者に配布され、会議終了後に個人情報保護のため、事務局が全て回収し破棄する。

ほとんどの相談内容は、当番の相談員か職員の判断で速やかに対応されているが、中には参加者全員で協議しなければ、解決の方向性や具体策を見つけれない困難なケースもある。その場合、会議で展開される議論を通して、吹田市内の様々なボランティアグループや地域福祉活動の様子、吹田市の福祉行政の取り組みの現状、関係機関のボランティアに対する理解、他市や他地域等の状況など、多様な意見や情報を全相談員と職員の間で交換・共有し、組織としての対応方法を共有する。こうした議論を重ねることで、参加者全員に「吹田市社協ボランティアセンターとしてのボランティア支援の理解」が深められ、相談員や職員としての相談対応技術が高められていく。

このコーディネート会議は、参加者全員が対等な関係で参加する事例検討会として、吹田市社協ボランティアセンター内で大変重要な取り組みとして位置づけられている。

Ⅲ 吹田市社協ボランティアセンター相談対応の現状（調査結果）

1. 2004年から2010年の7年間のボランティア依頼内容

筆者は吹田市社協ボランティアセンター事務局に保管されている「ボランティア依頼内容」の7年間分の記録を、「依頼者（個人または団体）」、「依頼内容（ボランティアに依頼したい活動内容）」、「依頼内容への対応（ボランティアを紹介したか否か）」を区分として、記録用紙から読み取れる範囲で各項目に落とし込んで分類した。

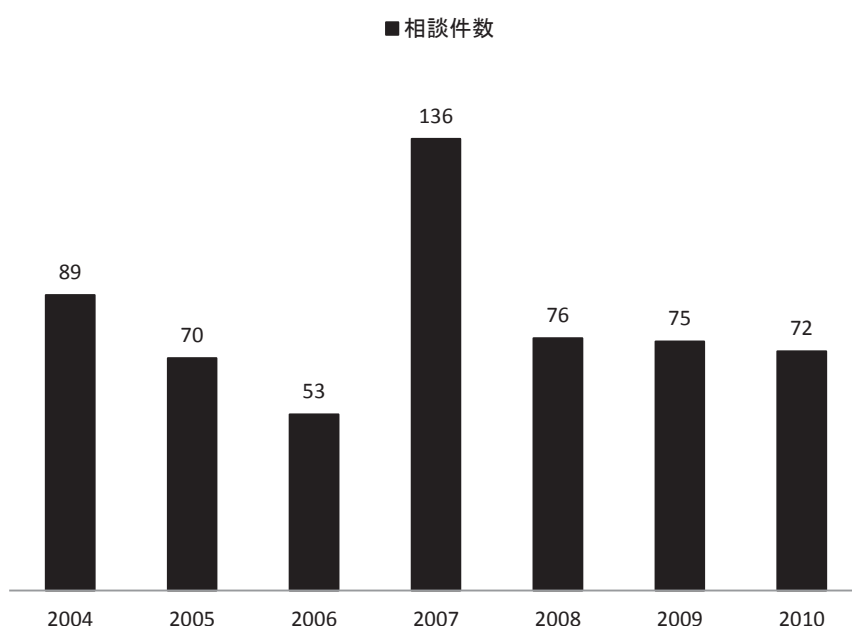
(1) ボランティア依頼内容の件数

7年間の総件数は571件であり、各年度の内訳は【グラフ－1】の通りである。

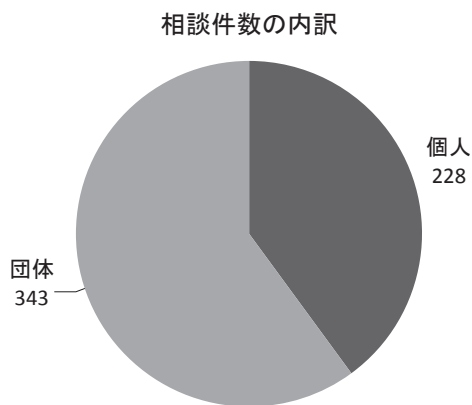
(2) 依頼者別の件数

依頼者を個人と団体に分類したグラフが【グラフ－2】であり、それぞれの7年間の推移は【グラフ－3】の通りである。

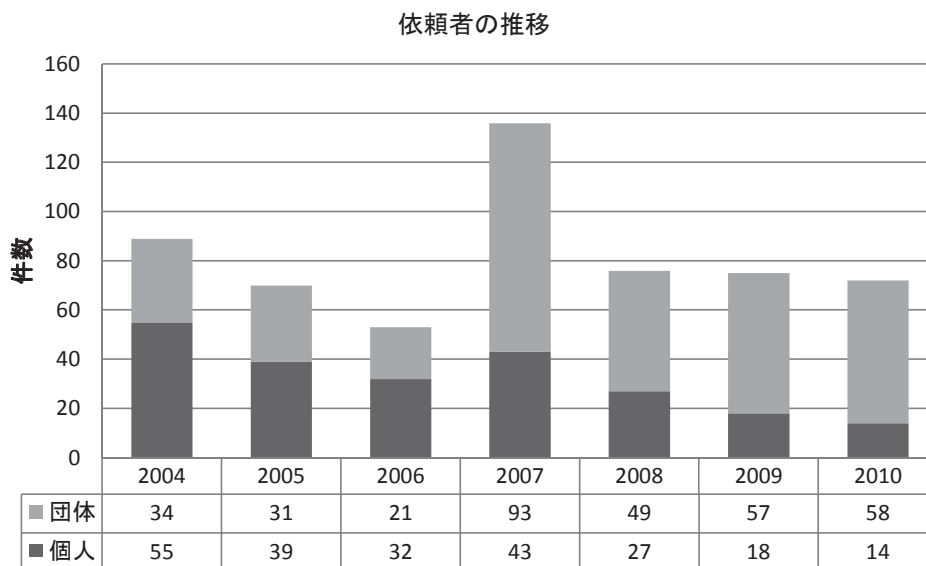
2004年度から2006年度までは、個人からのボランティア依頼件数の方が多かった。それが2007年度を境に団体からのボランティア依頼件数が上回っている。そしてこの時期より個人からの依頼件数自体も減少傾向になっている。



【グラフ－1】



【グラフ 2】



【グラフ 3】

これは、吹田市地域福祉活動計画において、平成18（2007）年度よりコミュニティソーシャルワーカーの配置を開始し、地域住民の個人的な相談に対して、コミュニティソーシャルワーカーが地区福祉委員等と共に対応し始めたことが減少傾向の要因と考えられる。

つまり、これまでなら何らかの支援が必要な住民が、その解決をボランティアに依頼することを思い立ち（あるいは周囲から勧められ）、まずボランティアセンターに相談してボランティア依頼をしていたところが、そうした住民のニーズをコミュニティソーシャルワーカーや地区福祉委員等がひとまず受け止め、そのまま対応しているというケースが増加しているという

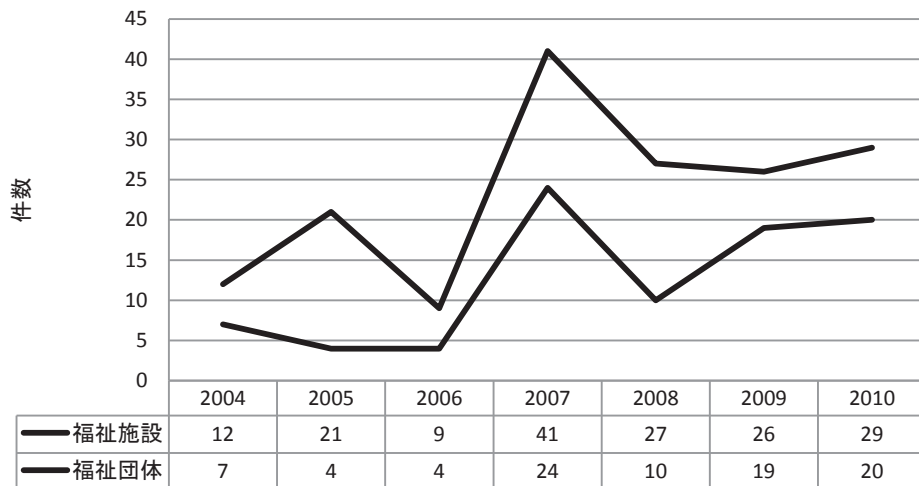
ことである。

また、吹田市社協ボランティアセンターの相談対応方針も、「地域住民の問題はその地域を支える関係者と共に解決していく」ことを挙げているため、ボランティアセンターに入ってきた相談であっても、コミュニティソーシャルワーカーや民生委員、地区福祉委員等と連携し、解決にあたることを心掛けて取り組んでいる。

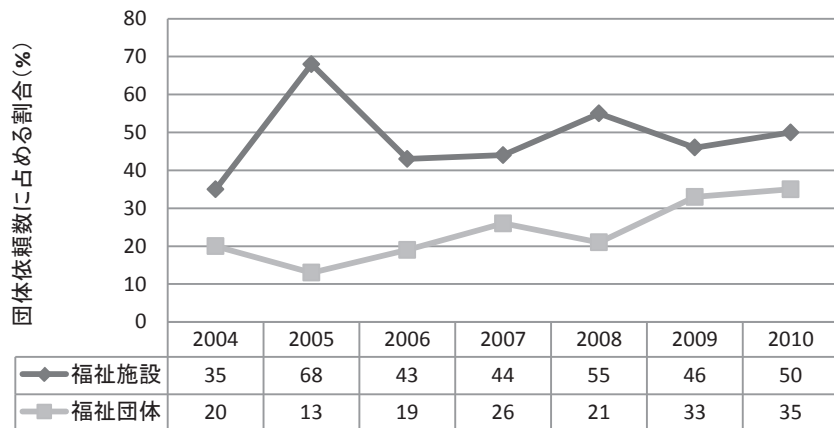
（3）団体依頼者の内訳

団体からの依頼件数の中から、「社会福祉施設」と「福祉団体」を抽出したグラフが【グラフ 4】である。

「福祉団体」とは主に地区福祉委員会であり、他に



【グラフ 4】



【グラフ 5】

は老人会等が若干含まれている。

このグラフをみると2007年度以降は共に増加傾向となっている。さらに、団体依頼全体の中に占める、社会福祉施設と福祉団体それぞれの割合をみると、福祉団体が占める割合が年々大きくなっている。【グラフ 5】

これらのグラフでは、吹田市社協ボランティアセンターからの協力を得て、様々な事業を行っている福祉団体が増加していることを示しており、今後もこうした傾向は続いていくと考えられる。なぜなら、福祉団体は吹田市社協ボランティアセンターにボランティア依頼をして納得できる対応を受けなければ、それ以降も依頼をしようとは思わないであろう。また、他の福祉団体からボランティア募集について相談を受けた際に、も吹田市社協ボランティアセンターを推薦するこ

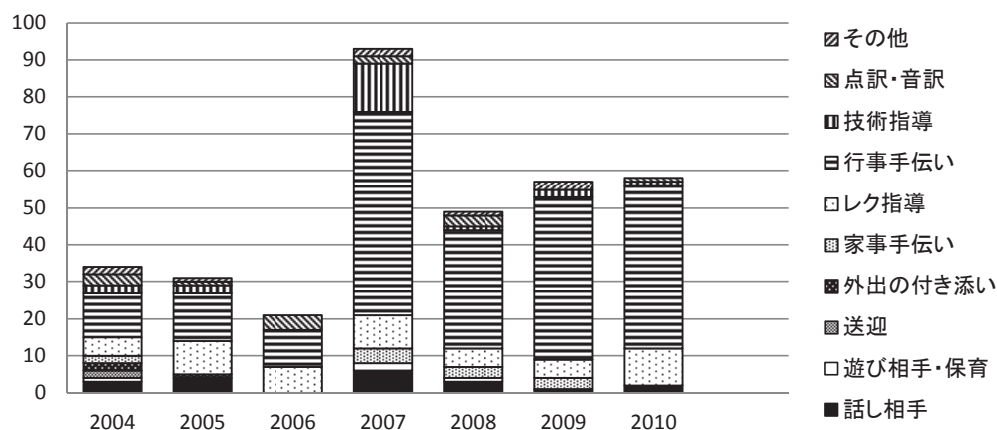
ともないであろう。したがってこのグラフの推移を見る限りでは、福祉団体は吹田市社協ボランティアセンターの対応に納得し、今後もボランティア依頼の相談を継続していくことが考えられる。

(4) ボランティア依頼の内容

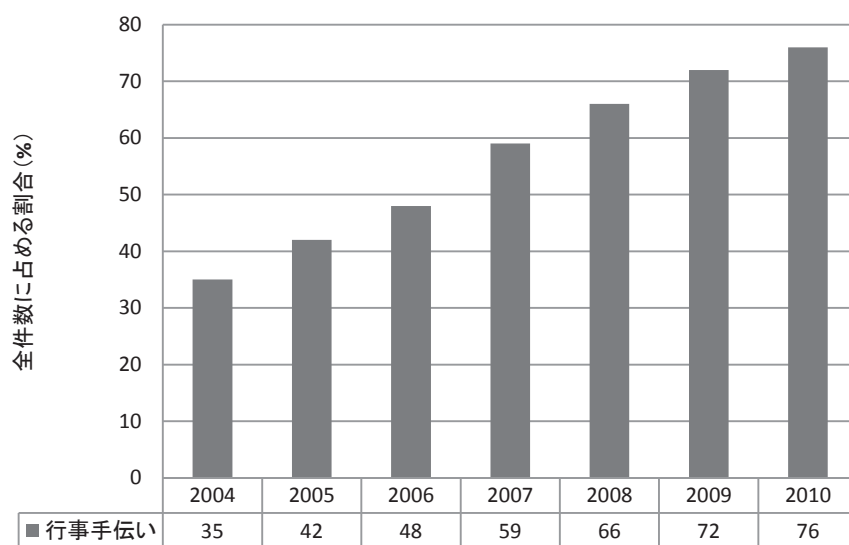
団体からのボランティア依頼の具体的な相談内容について、7年間の推移を整理したグラフが【グラフ 6】である。

「レクリエーション指導」や「技術指導」といった依頼内容は、7年間にわたって横ばい状態であるが、2007年度以降は「行事手伝い」の依頼件数の割合が多い状態が続いている。

ボランティア依頼内容のうち、「行事手伝い」の依頼件数が占める割合の推移を示したグラフが【グラフ



【グラフ 6】



【グラフ 7】

－ 7】である。このグラフを見ると、「行事手伝い」の依頼が年々増加傾向にあることがわかる。

その背景には、最近では社会福祉施設や福祉団体のみならず、学校や病院をはじめ行政機関等においても、ボランティアとの協働による行事の実施が多くなっていることが考えられる。多くの施設・団体において、ボランティアの力や地域住民の力を活かして様々な行事を実施することが行事の成功に繋がる、という意識が浸透しているのであろう。

さらに、福祉団体における「行事手伝い」の依頼件数をみると、そのほとんどを占めている。【グラフ 8】

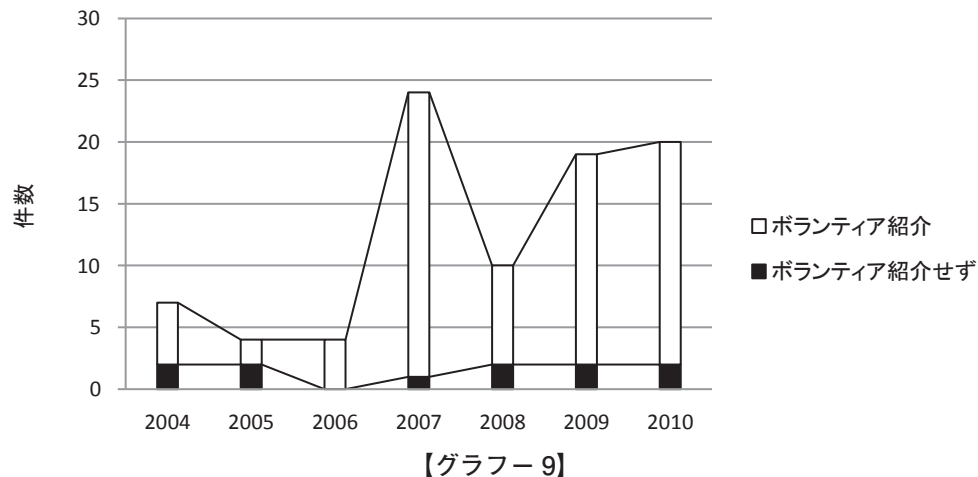
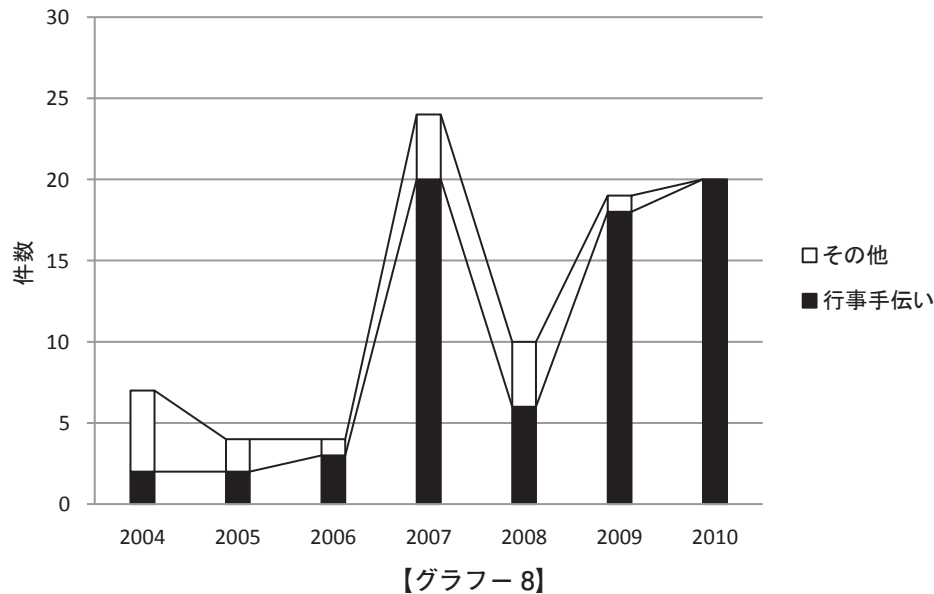
このデータから、福祉団体はボランティアを受け入れることによって行事が実施できる状態である、ということが考えられる。福祉団体としては、行事の充実やマンネリ化防止に向けたボランティアの受け入れに

積極的になってきているようである。

(5) ボランティア依頼に対する対応

吹田市社協ボランティアセンターでは、ボランティア依頼に対して、できる限りその期待に応えられるようなコーディネートを目指している。しかしながら、「依頼時期が遅い」、「専門性が必要でボランティアには荷が重すぎる」、「一度に大勢のボランティアを必要とする」等の厳しい条件のもとでのボランティア募集は難しく、十分な対応ができない場合もある。また、ボランティアを受け入れる組織のねらいや体制に疑問を感じ、相談に対応したボランティアコーディネーターやボランティア相談員がボランティア依頼を断る場合もある。

そうした中でも、福祉団体からの「行事手伝い」に



対するボランティアの紹介件数は非常に多く、ほとんどの依頼に依拠している。【グラフー 9】

記録の詳細をみると、敬老会や誕生日会での演芸披露や楽器演奏などが多く、吹田市社協ボランティアセンターは、そうした活動を行っているボランティアグループへつなぐ役割を担っていることがわかる。

2. 調査結果からの考察

(1) ボランティア依頼者の変化

吹田市社協ボランティアセンターのボランティア依頼相談の内容について、2004年度から2010年度の7年間のデータを分析した結果、個人を支援するボランティア依頼から施設・団体での活動を支援するボランティア依頼へと比重が移っていることがわかった。

これは、前述したように、コミュニティソーシャル

ワーカーとの連携による影響も多分にあるが、介護保険法や特定非営利活動促進法等の制度によって、多様な事業主体で運営される社会福祉施設、とりわけ高齢者施設の増加も、団体からの依頼件数の増加の要因と考えられる。つまり、利用者に満足していただくサービスを積極的に取り入れ、他の施設や団体との差別化を目指すため、ボランティアの力を活用しようとする背景があるのである。

それゆえ、現状は、これまでのような社会福祉法人が運営する大規模な入所施設だけではなく、企業や有限会社さらには特定非営利活動法人（NPO 法人）の運営による小規模な施設や事業所も増え、それにとともに施設の設備や職員の専門性等も多様化している。ましてやボランティアの受け入れに対する理解の程度においては、その実態は不明なものである。したがっ

て、ボランティアコーディネーターやボランティア相談員は、「福祉サービスを展開している施設や事業所では、ボランティアの受け入れについて十分な理解と体制を整えている」という条件を、未確認のまま勝手に想定してボランティア依頼に対応すると、トラブル発生の芽を見逃してしまうことになる。実際にこれまでも、吹田市社協ボランティアセンターが調整したボランティアから「ボランティアを受け入れる施設側がボランティアに対するオリエンテーションを行わなかったため、活動内容が曖昧だった」、「活動中にボランティアが怪我をしたが、施設は何の対処もしなかった」という受け入れ側への不満が届くことも少なくない。せっかく活動に対して意欲的に望んだボランティアが、受け入れ側の対応の不備によってその意欲を消滅させてしまうことは、吹田市社協ボランティアセンターにとっても大きな痛手となる。

また、社会福祉施設だけではなく福祉団体からのボランティア依頼の増加も、団体依頼の件数増加の要因となっている。

こうした地区福祉委員会等からのボランティア依頼相談に対しては、社会福祉施設からの相談とは違った配慮が必要になる。それは、社会福祉施設には利用者に対する支援の責任を担っている専門職員が必ず存在し、利用者の身体的な容態の変化等の緊急事態が発生した際の速やかな対処が期待できるが、地区福祉委員会にはそうした専門的配慮を期待することはかなり困難なことである。また、ボランティアへの対応など、対人援助技術を修得しているスタッフもほとんど存在しない。なぜなら地区福祉委員会活動の担い手は地域住民であり、その非専門性の良さを活かした活動を展開しているところが、社会福祉施設との相違点であり、地区福祉委員会活動の特徴でもある。そうした団体の性質を理解したうえで、ボランティアコーディネーターやボランティア相談員は相談対応にあたらなければならない。

また、地区福祉委員会の中には、ボランティアに対する期待が異常に高く、「ボランティアは経験豊富で何でもできる人」という前提で、活動依頼している場合もある。あるいは、地区福祉委員会の苦しい台所事情によって、「安上がりで手伝ってくれるボランティア」を安易に選択していることもあり、ボランティア活動で発生する交通費や備品費等の経費もボランティ

ア側に負担を強いる地区福祉委員会もある。

以上のような、ボランティア依頼者の多様化に伴い、吹田市社協ボランティアセンターは、ボランティア活動推進に向けて、ボランティアを受け入れる施設・団体に対するボランティアマネジメントの支援は不可欠なものとなっている。しかもそれは、平均化されたマニュアルに基づく単一的な支援ではなく、吹田市の地域事情やボランティアを受け入れる施設・団体の特徴に応じた柔軟性のあるものでなければ、実質的な効果が期待できない。吹田市社協ボランティアセンターは「ボランティア活動の効果的な推進を図る」ことを目的としているため、そうした活動の環境整備に繋がるボランティア受け入れ施設・団体への支援は、大変重要な役割であり、早急に取り組む事業としての優先順位は高いものと考えられる。

(2) 活動を紹介するボランティアへの対応

今回の調査では、ボランティア依頼に関する分析を行っているが、その記録には紹介したボランティアについても記載されている。団体からの「行事手伝い」に紹介しているボランティアやボランティアグループ名を見ていると、同じボランティア、グループが何度も紹介されていることに気づく。

これは、依頼される行事の内容がどの施設・団体とも類似しているため、求められるボランティアやボランティアグループ像が重なっていることが考えられる。例えば、誕生会等ではお祝いの音楽や踊りを披露してくれるボランティアグループが重宝される、などである。また、吹田市社協ボランティアセンターとして、安心して紹介できるボランティアやボランティアグループが限定されているとも考えられる。

このように、紹介するボランティアやボランティアのグループが固定化しがちなボランティアコーディネーションは、依頼者や活動者双方にとって安心でスムーズな実践を支援していると言える。

しかしながら、あえて吹田市社協ボランティアセンターが意図的にボランティアコーディネーションを実践することによって、現在の地域福祉活動の担い手不足の問題の解決に向けた、糸口をつかめるのではないかと考えている。

筆者の考える意図的ボランティアコーディネーションとは、2つの視点に基づいたボランティアコーディ

ネーションのことを意味している。

1つ目の視点は、多くのボランティアグループに活動の機会を提供することを心掛けることである。近年のボランティア活動の希望者には、「困った人を助けたい」という利他主義的な動機のみならず、「自らの生きがいを見つけたい」という利己主義的な動機から始める人も多い¹⁰。そうした自己の趣味や生きがい活動の延長線上にボランティア活動をとらえている場合、自分たちの日頃の活動（練習）の成果を披露する場として、社会福祉施設や福祉団体での活動を選択することがある。ところが、その披露された実力が、依頼した施設・団体の期待に応え得るレベルである保証はどこにもなく、結果的にボランティアグループの自己満足のみで終わってしまうこともある。そうなれば、施設・団体から再度依頼が入ることは無くなり、そのボランティアグループは活動の場を失いかねない。そこで、ボランティアグループに対して、活動への積極的な意欲を維持してもらうよう、さらにはボランティア活動全般への関心を高め、継続してもらえようようなボランティアコーディネーションを実施し、活動の場を提供していくというものである。それは、ボランティアを依頼した施設・団体に対し、事前に「ボランティアを育てるという気持ちで受け入れてほしい。皆さんの反応や言葉かけ一つで、ボランティアは自信を持つことができる」と、実状を説明し理解と協力を求めていくというものである。そうして活動体験を積み重ねていったボランティアグループは、やがて依頼に応えられるようなグループへと成長していくことが期待できる。そうしたボランティアグループが増加することで、ボランティアを依頼する側にとっても選択肢が増え、利用者に満足してもらえる行事を提供できるようになっていくのである。

2つ目の視点は、ボランティアやボランティアグループに対して、地域福祉活動との接点を作ることである。地区福祉委員会の行事に呼ばれるボランティアやボランティアグループは、たいていの場合依頼された活動のみを実施すれば帰路につく。地区福祉委員会としてもボランティアに対する接し方がわからないことも多く、依頼した活動以外の話や他の活動への誘いを躊躇していることも少なくない。だが、ボランティアグループのメンバーは、同じ地域の住民であることも多く、また、自己の活動に関しては熱心であっても、

自らの地域福祉活動に関わる切っ掛けが無ければ、身近な活動であってもその内容を全く知らない者もいる。とはいえ、ボランティア活動に対する関心があるということは、自らの地域で発生している諸問題に対しても、関心を持つ可能性が期待できると考えられる。ボランティア活動と地域福祉活動が無関係な活動と位置づけるのではなく、両者についてできる限りの接点を見つけたマッチングを意識的に行っていくボランティアコーディネーションである。

この2つの視点によるボランティアコーディネーションによって、施設・団体で活動するボランティアグループが増え、ボランティアグループが増えることで地域福祉活動と出会う機会が増やせることにつながる。その結果、地域福祉活動の担い手がひとりでも多くなるのではないかと考えているのである。

Ⅳ ボランティアセンターの地域福祉活動支援に関する課題

1. ボランティアセンターの存在意義の定着

今回の調査は、吹田市社協ボランティアセンターの窓口に寄せられたボランティア依頼内容を取り上げたものであるが、これらは吹田市内で実践されているボランティア活動の全容を網羅できているとは言い難い。

なぜなら、ボランティア活動とはボランティアセンターを介さずとも自由に活動できるものであり、ボランティアの中にはボランティアセンターを介すことに煩わしさや窮屈さを感じる者も少なくない。

とはいえ、吹田市社協ボランティアセンターでは、吹田市全体のボランティア活動の推進を目的に掲げ、様々な事業を展開してきめ細やかな相談対応を行っており、ボランティアやボランティア依頼者に対して有意義な支援を目指している。

ところが、現状としては「ボランティアコーディネーターの役割が良く解らない」という地域福祉活動の担い手が8割近くを占めており、「ボランティアコーディネーターの周知をしてほしい」という要望も5割近くある¹¹。おそらく、ボランティア活動や地域福祉活動に関心の薄い地域住民であれば、その存在を知る由もないと思われる。

まずは、ボランティアセンターやボランティアコー

ディネーターの存在を地域住民に定着させ、地域住民が気軽にボランティア活動に参加できる土壌を育てることが必要ではないだろうか。

2. ボランティア依頼者に対する支援～ボランティアマネジメントの開発～

吹田市社協ボランティアセンターでは、ボランティアの受け入れを実施している施設・団体に対し、受入れ担当者に向けた研修事業を実施している。現在では、ボランティア体験プログラム¹²に向けた、ボランティアマネジメントに関する内容となっている。

しかしながら、ボランティア体験プログラムにおける受け入れ団体として地区福祉委員会が増加しているにも関わらず、研修内容は、対象者を社会福祉施設職員を想定した内容のままである。

前述したように、社会福祉施設と地区福祉委員会のボランティアマネジメントは、それぞれの特性に応じたものであるべきである。筆者はこれまでに社会福祉施設におけるボランティアマネジメントに関する文献は手にする機会もあったが、地区福祉委員会でのボランティアマネジメントに関する文献は未だ出会ったことがない。

地区福祉委員会は、委員長はじめ役員・スタッフ全員が、地域福祉活動を担う地域住民であり、彼らもボランティアな活動者である。さらにその団体としての性格上、NPOにおけるボランティアマネジメントでも通用しない場面もあり、地区福祉委員会としての独自のボランティアマネジメントの開発が求められているのである。

吹田市社協ボランティアセンターにはそうしたボランティアマネジメントの開発に是非とも取り組んでほしい。なぜなら、吹田市社協ボランティアセンターは、ボランティア活動希望者とボランティア依頼者の双方の声が集約している市内唯一の中間支援組織であり、それらの声に応える事業が、吹田市社協ボランティアセンターの目的に合致する事業であると考えられるからである。

3. ボランティアに対する支援

吹田市社協ボランティアセンターにおけるボランティアコーディネーションは、ボランティアに対する相談援助も行っているが、今回の調査ではそこまで踏

み込んだ分析ができなかった。

その理由は、ボランティア相談に関する記録が、規定の書式に基づいて記載されていないものが散見したことと、日常的に行っているボランティア支援は、記録に残せるような形式的なものではなく、特にボランティア相談員による支援となれば、同じボランティアという立場からの支え合いや助け合いとなっている場合が多く、ボランティア相談員自身がボランティア支援という相談援助活動であるという自覚が希薄になっていると考えられるからである。

さらに、昨今ではボランティアに対する社会的認知度も高まっているため、ボランティアに対するイメージの多様化と共に、ボランティア相談の内容も多様化している。中には、ボランティアであっても金銭的な報酬を期待したり、あるいは極度に要支援者への干渉を希望したりする相談者もいる。加えて、ボランティア活動と地域福祉活動は別なものであり、両者は相容れない活動という認識の相談者も少なくない。

そうした相談者に対して、一つひとつ丁寧に説明し相談者に納得していただきながら、各ボランティア相談員がボランティアコーディネーションの機能としてボランティア活動に関する相談対応にあたるのが、今後一層求められるであろう。そのためには、吹田市社協ボランティアセンターとして、地域福祉活動の支援をふまえたボランティア支援のあり方について、日頃からの議論も積み重ねていくことが重要となる。

V おわりに

以上の諸課題を解決していくためには、毎月1回のコーディネーター会議では不十分である。したがって、専任職員のボランティアコーディネーターはもとより、ボランティア相談員も日々の研鑽に加え、ボランティアコーディネーションの理解と技術の習得のための研修機会を設けていくことは必須となる。

また、吹田市社協ボランティアセンターが、地域福祉活動の視点を見失わずにボランティアコーディネーションを展開していくためには、社協全体の中でボランティア活動支援と地域福祉活動支援の接点を意識しながら、各事業を運営していく姿勢が不可欠となる。それは、ボランティアコーディネーターとコミュニティソーシャルワーカーとの連携無くしては成立しな

い。それぞれの業務内容、役割分担等を頻繁に確認しながら、相乗効果が期待できる関係性を構築していくことが重要となる。

本研究では、一つの市社協ボランティアセンターに焦点を当て、そこでのボランティア依頼の相談内容を検討することから、ボランティアセンターの地域福祉活動支援のあり方についての展望を見出すことを試みたが、検証データや、分析技法が稚拙であったことは否めない。

とはいえ、本研究が、ボランティアセンターが社協にとっての単なる一部門として存在しているのではなく、地域福祉活動支援の中核的な機能を有する社協事業の根幹として、揺るぎない存在価値を提示していくための一石を投じるものとなれば幸いである。

末筆になりましたが、本研究の主旨に賛同いただき調査に対する全面的な協力やご指導をいただいた吹田市社会福祉協議会の職員やボランティアスタッフの皆様に、厚く御礼を申し上げます。

注

- 1 2001年8月、社会福祉法人全国社会福祉協議会全国ボランティア活動振興センターが発行した「第二次ボランティア活動推進5ヶ年プラン」(第二次プラン)、「社協ボランティア・市民活動センター強化、発展の指針」(指針)では、社協としてのボランティア・市民活動を推進する方向と、それを実現するための社協ボランティアセンター機能強化の方策が示されている。
- 2 筒井は、ボランティアマネジメントについて、「施設においては、ボランティア及びボランティアプログラムが効果的に活かされ運営されるようにするという意味で、いずれにしてもボランティアマネジメントの発想が必要だろう」と述べている。「施設ボランティアコーディネーター」監修・執筆筒井のり子、大阪ボランティア協会発行、1998年(第1刷)、p28
- 3 「ボランティア活動年報2005年」社会福祉法人全国福祉協議会全国ボランティア活動振興センター発行、2007年3月
- 4 特定非営利活動法人日本ボランティアコーディ

ネーター協会(2001年設立)では、「需給調整」ではなく「ボランティアコーディネーション」という用語に統一している。

- 5 社会福祉法人吹田市社会福祉協議会「ボランティアセンター設置要綱」平成11年1月18日施行。
- 6 社会福祉法人吹田市社会福祉協議会「ボランティアセンター運営委員会規則」昭和63年4月1日施行。
- 7 吹田市社会福祉協議会第2次地域福祉活動計画に掲載されている組織図を基に、社協職員の助言を受けて作成した。
- 8 「ボランティア・コーディネーター—その理論と実際—」筒井のり子著、大阪ボランティア協会発行、1990年3月、77pに紹介されている「図2-2」「ボランティアの応援を求む」というニーズに対する調整手順のうち、「受付」、「面接」、「アセスメント」、「マッチング」に、ボランティア相談員はかかわっている。
- 9 2012年8月24日のコーディネーター会議にて、「最近はお宅のお宅に訪問してボランティアする活動の依頼が減ってきている」という意見が、多くのボランティア相談員から出ていた。
- 10 全国社会福祉協議会が平成21年9月に実施した「全国ボランティア活動実態調査」では、ボランティア活動に参加した理由として「自分自身の関心や趣味の活動から自然につながった(39.3%)」がもっとも多かった。
- 11 「吹田市第2次地域福祉計画」(吹田市発行、2011年3月)地域福祉活動の担い手に対するアンケート調査結果より
- 12 大阪府内の市町村社協が実質的に企画・運営している、夏季のボランティア体験プログラム。平成24年度の吹田市社協での体験プログラム数は、49施設、58プログラムであった。そのうち、地区福祉委員会主催のプログラムは8件であった。

<参考文献>

- 「Volo 協会2010年度の歩み 2011年度の事業計画特集号」大阪ボランティア協会発行、2011年6月
「災害ボランティア活動支援者のためのハンドブック」、災害ボランティア活動支援プロジェクト会議発行、2011年

「吹田市第2次地域福祉計画」吹田市発行、2011年3月

「吹田市社会福祉協議会第2次地域福祉活動計画」吹田市社会福祉協議会発行、2010年4月

「市民社会の創造とボランティアコーディネーション」日本ボランティアコーディネーター協会編、早瀬昇、筒井のり子著、筒井書房発行、2009年7月

「自治体・公共施設のためのボランティア協働マニュアル」早瀬昇、妻鹿ふみ子編、大阪ボランティア協会発行、2003年1月